

FESP



**La fédération des entreprises
de services à la personne**

CHARTRE ÉTHIQUE ET BIENTRAITANCE

- Services à Domicile -

SOMMAIRE

PREAMBULE.....	4
AVANT-PROPOS : TABLEAU D'ENGAGEMENT PARTIES PRENANTES	5
LES 8 POINTS CLES DE LA CHARTE ETHIQUE ET BIENTRAITANCE	6
A. COMME DIRIGEANT DE STRUCTURE	8
1. RESPECTER	8
2. ÉCOUTER	8
3. PROTÉGER	9
4. COMMUNIQUER	9
5. ÊTRE BIENVEILLANT ET ATTENTIONNÉ.....	9
6. SOUTENIR.....	10
7. RECONNAITRE	10
8. FAIRE CONFIANCE	10
B. COMME RESPONSABLE DE SECTEUR.....	11
1. NOUS NOUS RESPECTONS MUTUELLEMENT	11
2. NOUS NOUS ÉCOUTONS	12
3. NOUS NOUS SENTONS EN SECURITE	12
4. NOUS COMMUNIQUEONS.....	13
5. NOUS VEILLONS AU BIEN-ÊTRE.....	13
6. NOUS NOUS SOUTENONS.....	14
7. NOUS NOUS RECONNAISSONS.....	15
8. NOUS NOUS FAISONS CONFIANCE.....	15
C. COMME INTERVENANT A DOMICILE.....	15
1. NOUS NOUS RESPECTONS MUTUELLEMENT	16
2. NOUS NOUS ÉCOUTONS	16
3. NOUS NOUS SENTONS EN SECURITE	17
4. NOUS COMMUNIQUEONS.....	17
5. NOUS VEILLONS AU BIEN-ÊTRE.....	18
6. NOUS NOUS SOUTENONS.....	19
7. NOUS NOUS RECONNAISSONS.....	19
8. NOUS NOUS FAISONS CONFIANCE.....	20
D. COMME PERSONNE ACCOMPAGNEE	20
1. RESPECTER	20
2. ÉCOUTER	21

3.	PROTÉGER	21
4.	COMMUNIQUER	21
5.	ÊTRE BIENVEILLANT ET ATTENTIONNÉ.....	21
6.	SOUTENIR.....	22
7.	RECONNAITRE	22
8.	FAIRE CONFIANCE	22
E.	COMME PROCHE AIDANT.....	22
1.	NOUS NOUS RESPECTONS MUTUELLEMENT	23
2.	NOUS NOUS ÉCOUTONS	23
3.	NOUS NOUS PROTÉGEONS	23
4.	NOUS COMMUNIQUONS.....	24
5.	NOUS VEILLONS AU BIEN-ÊTRE.....	24
6.	NOUS NOUS SOUTENONS.....	25
7.	NOUS NOUS RECONNAISSONS.....	25
8.	NOUS NOUS FAISONS CONFIANCE.....	25
F.	COMME BENEVOLE	26
1.	NOUS NOUS RESPECTONS MUTUELLEMENT	26
2.	NOUS NOUS ÉCOUTONS	26
3.	NOUS NOUS PROTEGEONS	27
4.	NOUS COMMUNIQUONS.....	27
5.	NOUS VEILLONS AU BIEN-ÊTRE.....	28
6.	NOUS NOUS SOUTENONS.....	28
7.	NOUS NOUS RECONNAISSONS.....	29
8.	NOUS NOUS FAISONS CONFIANCE.....	29
	ANNEXES.....	30
	ANNEXE 1 : Lettres d'engagement mutuel	30
1.	Engagement de la direction	31
2.	Prise de connaissance et adhésion du professionnel/intervenant de terrain	32
3.	Prise de connaissance et adhésion de la personne accompagnée	33
4.	Prise de connaissance et adhésion du proche aidant.....	34
5.	Prise de connaissance et adhésion du bénévole	35

PREAMBULE

Définition de la maltraitance

« Il y a maltraitance d'une personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux et/ou à sa santé, dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non ; leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées » (loi n° 2022-140 du 7 février 2022, article 23, L. 119-1 Code de l'action sociale et des familles (CASF)).

Définition de l'éthique

L'éthique est une démarche de réflexion collective et personnelle sur les valeurs et principes qui guident l'action, visant à déterminer ce qu'il est juste et bon de faire dans des situations concrètes, au regard des droits, de la dignité et de l'autonomie des personnes, dans le cadre de missions et institutions justes. Elle consiste à interroger le sens des pratiques, confronter les points de vue (professionnels, usagers, proches, institution) de manière distanciée et argumentée, pour éclairer décisions et responsabilités, au-delà d'une application mécanique des règles.

Définition de la bientraitance

On peut donc définir la bientraitance comme une démarche individuelle et collective qui consiste à offrir à la personne un accompagnement respectueux, attentif et adapté, en tenant compte de ses attentes, de ses capacités, de son histoire et de ses refus, afin de favoriser sa sécurité, sa liberté, son bien-être et son pouvoir d'agir.

Guide de lecture :

*Tout au long de la charte détaillée, le groupe de travail a choisi d'utiliser le terme **intervenant à domicile** afin de faciliter la lecture et de ne pas exclure les professionnels masculins, dans un secteur très majoritairement féminin.*

Les intervenants à domicile comprennent les auxiliaires de vie, les assistantes de vie, les accompagnants éducatifs et sociaux (AES), les aides à domicile, les aides médico-psychologiques, les aides-soignants et l'ensemble des professionnels qui interviennent régulièrement au domicile de personnes en situation de vulnérabilité et nécessitant une aide régulière au sein de leur lieu de vie.

AVANT-PROPOS : TABLEAU D'ENGAGEMENT PARTIES PRENANTES

Parties prenantes	Rôle principal	Engagements clés	Envers
Dirigeants	Garants stratégiques de la bientraitance	<ul style="list-style-type: none"> - Définir une stratégie co-construite - Impulser une démarche éthique et de bientraitance - Organiser des formations, des réunions et des « cafés éthique » - Soutenir et accompagner - Soutenir les signalements 	Responsables de secteur Intervenants Personnes accompagnées Proches aidants Bénévoles
Responsables de secteur	Liens terrain-direction et coordination	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter la stratégie - Impulser la démarche éthique et de bientraitance - Écouter les besoins et les signalements - Veiller à la sécurité, l'intégrité et à la communication - Assurer la satisfaction - Encourager la participation aux Cafés éthique 	Personnes accompagnées
Intervenants	Accompagnements directs au domicile	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter la démarche éthique et de bientraitance - Respecter la dignité, l'intégrité et le consentement - Signaler les maltraitements - Adapter le savoir-être et le savoir faire - Participer à des cafés éthique 	Responsables de secteur Proches aidants Personnes accompagnées
Personnes accompagnées	Experts de leurs besoins	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter la démarche éthique et de bientraitance - Respecter les intervenants et leur sécurité - Communiquer les attentes et les besoins - Fournir le matériel nécessaire 	Responsables de secteur Intervenants
Proches aidants	Soutien familial et relais	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter la démarche éthique et de bientraitance - Respecter l'autonomie du proche - Communiquer ouvertement - Signaler les suspicions de maltraitance 	Responsables de secteur I Personnes accompagnées Intervenants
Bénévoles	soutien pour lien social	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter la démarche éthique et de bientraitance - Se former - Écouter sans juger - Signaler les dangers 	Personnes accompagnées

LES 8 POINTS CLES DE LA CHARTE ETHIQUE ET BIENTRAITANCE

- Services à Domicile -

Nos engagements communs : dirigeant, responsable de secteur, intervenant à domicile, personne accompagnée, proche aidant, bénévoles.

Cette charte éthique et bientraitance est un cadre d'engagement mutuel construit ensemble. Elle reflète nos valeurs partagées et nous invite à nous interroger régulièrement : Comment pouvons-nous mieux servir la dignité et l'autonomie de chacun ? Comment honorer nos responsabilités envers la personne accompagnée et ses proches aidants ?

1 - NOUS NOUS RESPECTONS MUTUELLEMENT : Nous respectons la dignité, l'intégrité, les droits et libertés, les valeurs, la citoyenneté et la singularité de chacun indépendamment de l'âge, de l'origine ou de la situation de vulnérabilité.

2 - NOUS NOUS ÉCOUTONS : Nous prenons en considération la parole de l'autre dans une écoute mutuelle et bienveillante. Nous encourageons chacun à exprimer ses choix, à être informé de ses droits, nous recherchons et respectons son consentement.

3 - NOUS NOUS SENTONS EN SECURITE : Nous favorisons et promouvons la sécurité physique, psychique et sociale de chacun. Nous respectons l'intimité, la vie privée et la confidentialité. Nous signalons rapidement toute situation préoccupante ou à risque, notamment l'isolement social ou la maltraitance.

4 - NOUS COMMUNIQUONS : Nous communiquons régulièrement et clairement. Nous échangeons les informations nécessaires à la qualité de l'accompagnement. Nous encourageons la participation de chacun.

5 - NOUS VEILLONS AU BIEN-ÊTRE : Nous adoptons une attitude bienveillante et attentive. Nous reconnaissons les vulnérabilités de chacun. Nous adaptons notre soutien. Nous mesurons la satisfaction. Nous veillons à l'analyse des situations et à l'amélioration continue de l'accompagnement.

6 - NOUS NOUS SENTONS SOUTENUS : Nous pouvons compter les uns sur les autres. Nous développons nos compétences par la formation et la sensibilisation. Nous soutenons et valorisons l'autonomie, la prévention, l'accès à l'information, aux droits communs et aux soins.

7 - NOUS NOUS RECONNAISSONS : Nous reconnaissons la singularité, les compétences, les capacités, la citoyenneté, les limites et la vulnérabilité de chacun.

8 - NOUS NOUS FAISONS CONFIANCE : Nous construisons une relation de confiance fondée sur la fiabilité, la transparence et le respect de nos engagements mutuels.

Charte éthique et bientraitance - Services à Domicile		
Nos engagements mutuels et nos actions		
	Engagements	Actions
1	NOUS NOUS RESPECTONS MUTUELLEMENT	La dignité, l'intégrité, les droits et la liberté, les valeurs, la citoyenneté et la singularité de chacun, indépendamment de l'âge, l'origine ou de la situation de vulnérabilité.
2	NOUS NOUS ÉCOUTONS	L'écoute active, mutuelle et bienveillante de la parole de l'autre, des choix, de l'information sur les droits et la recherche du consentement.
3	NOUS NOUS SENTONS EN SÉCURITÉ	La sécurité mutuelle, le respect de l'intimité et de la vie privée, l'identification des situations à risque, la confidentialité et le signalement des situations préoccupantes.
4	NOUS COMMUNIQUONS	Une communication régulière et claire, l'échange d'informations pertinentes, les réponses aux questions et l'implication de tous.
5	NOUS VEILLONS AU BIEN-ÊTRE	Une attitude bienveillante, la reconnaissance des vulnérabilités, le soutien adapté, la satisfaction et l'amélioration continue.
6	NOUS NOUS SENTONS SOUTENUS	La solidarité mutuelle, le développement des compétences, la valorisation de l'autonomie, les actions de prévention, la formation et l'accès à l'information.
7	NOUS NOUS RECONNAISSONS	La reconnaissance des compétences, des capacités, de la citoyenneté et vulnérabilités de chacun.
8	NOUS NOUS FAISONS CONFIANCE	Une relation fondée sur la fiabilité, la transparence et le respect des engagements mutuels.

A. COMME DIRIGEANT DE STRUCTURE

NOUS NOUS ENGAGEONS À :

En tant que dirigeant de services à domicile¹, je suis le premier garant de l'éthique et de la bientraitance au sein de ma structure. Ma responsabilité ne se limite pas à organiser des prestations : elle consiste à créer un cadre dans lequel chaque personne accompagnée, chaque proche aidant, chaque intervenant et chaque bénévole est reconnue dans sa dignité, écoutée dans sa singularité et soutenue dans sa vulnérabilité. Je m'engage à rendre concrets les principes de respect, de bienveillance, de sécurité, de soutien, d'écoute, de communication, de reconnaissance et de confiance, en les inscrivant dans mes décisions, mes priorités et ma manière de conduire les équipes. Je définis et partage une stratégie écrite de bientraitance, co-construite avec les équipes, les personnes accompagnées et/ou leurs représentants, ainsi qu'avec les proches aidants.

Conscient que mon exemplarité a un impact direct sur la qualité de l'accompagnement, j'accepte de me laisser interroger par les situations de terrain, de reconnaître mes limites et de faire évoluer mes pratiques. Cette charte n'est pas un simple affichage : elle constitue le cadre vivant de mon engagement collectif, qui nous invite, jour après jour, à nous demander ensemble : « Comment mieux servir la dignité et l'autonomie de chacun, ici et maintenant ? » Je m'engage à respecter les huit engagements de la charte afin de garantir un accompagnement respectueux et bienveillant pour chaque personne que j'accompagne, dans le respect du travail des professionnels.

1. RESPECTER

- Je respecte les équipes qui interviennent sur le terrain.
- Je reconnais leur expertise terrain et leur dimension humaine.
- Je respecte leurs temps de travail et leurs cadres d'intervention.

2. ÉCOUTER

- Je prends le temps d'écouter les besoins des équipes et leurs propositions afin de faciliter les interventions et d'améliorer la qualité de vie et l'accompagnement de la personne accompagnée et/ou de son proche aidant.
- Je prends en compte les signalements remontés du terrain et je m'engage à leur donner suite, en communiquant les actions entreprises, dans le respect de la confidentialité.
- Je suis à l'écoute et me rend disponible pour soutenir les équipes.

¹ Tout lieu de vie ou d'activités des personnes accompagnées

3. PROTÉGER

- Je m'assure de la sécurité des intervenants de terrain.
- J'organise régulièrement des réunions d'équipe (en visioconférences ou en présentielles) notamment pour limiter l'isolement professionnel.
- Je veille au respect du secret professionnel² et de la discrétion professionnelle, en appliquant les protocoles établis pour garantir la confidentialité des informations confiées, sauf obligation légale ou situation de danger pour la personne ou pour autrui.
- Je propose régulièrement, au moins une fois par an, des espaces de réflexion éthique (ateliers, cafés éthiques, groupes de parole, etc.) et favorise la participation des équipes, voire même des personnes accompagnées et des proches aidants.
- Je mets en place un soutien adapté en cas de situations difficiles ou de maltraitance suspectée.

4. COMMUNIQUER

- Je maintiens des échanges réguliers avec les équipes (au moins une fois par mois, par réunion d'équipe ou bulletin d'information).
- Je communique de manière transparente et anticipée sur les changements (Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles, décrets, changements organisationnels) et explique les impacts sur le travail ou les équipes.
- Je m'assure à ce que les informations critiques pour la sécurité des intervenants et des personnes accompagnées soient formalisées par écrit (fiches pratiques, protocoles, alertes) pour éviter la transmission orale fragmentée.
- Je reste accessible pour clarifier, répondre aux questions et adapter les explications selon les besoins auprès des équipes, des personnes accompagnées comme des proches aidants.

5. ÊTRE BIENVEILLANT ET ATTENTIONNÉ

- Je veille aux bonnes conditions de travail (horaires, pénibilité physique, charge mentale, équilibre vie professionnelle-personnelle).
- Je transmets toutes les informations nécessaires (juridiques, pratiques, administratives, recommandations de bonnes pratiques, etc.) pour le bon déroulement des accompagnements sur le terrain auprès des intervenants comme des personnes accompagnées.
- Je reste disponible pour répondre à tous les questionnements des équipes, des personnes accompagnées comme des proches aidants.

² REPÈRES JURIDIQUES La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 consacrait le droit pour toute personne à la confidentialité des informations qui la concernent. « La loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé est venue garantir le droit au secret des informations pour toute personne prise en charge par un professionnel du secteur médico-social ou social ou par un établissement et service social ou médico-social mentionné au I de l'article L. 312-1 du Code de l'action sociale et des familles. Désormais, le partage de toute information à caractère secret concernant l'utilisateur ne peut se faire que dans le respect des règles prévues à l'article L. 1110-4 du code de la santé publique. » in RBPP ANESM-HAS, Repérage des risques de perte d'autonomie ou de son aggravation pour les personnes âgées. Volet domicile. 2016

6. SOUTENIR

- Je mets en place et je fais respecter les procédures et protocoles de la structure, notamment en cas de suspicions de maltraitance, de signalements ou de situations de crise.
- Je propose régulièrement, au minimum tous les 2 ans et idéalement chaque année, des formations professionnelles continues adaptées aux besoins identifiés issus du terrain (au-delà des formations obligatoires).
- Je soutiens la montée en compétences par le tutorat, l'accompagnement individualisé et l'accès à des ressources documentaires.
- J'organise des réunions régulières (au minimum trimestrielles) d'amélioration continue pour analyser les difficultés et co-construire des solutions.

7. RECONNAITRE

- Je reconnais les compétences et le savoir-être des équipes au quotidien (retours directs, valorisation en réunion collective, partage de bonnes pratiques).
- Je reconnais et je valorise leurs propositions pour l'amélioration des services.
- Je reconnais les efforts et l'engagement de chacun.
- Je soutiens l'évolution professionnelle et envisage les possibilités de mobilité ou de progression interne.

8. FAIRE CONFIANCE

- Je veille à ce que les informations critiques pour la sécurité des intervenants et des personnes accompagnées soient formalisées par écrit (fiches pratiques, protocoles, alertes) afin d'éviter une transmission orale fragmentée.
- Je prends en compte les signalements remontés du terrain et je m'engage à leur donner suite, en communiquant les actions entreprises, dans le respect de la confidentialité.
- Je m'engage à protéger les lanceurs d'alerte et à traiter les signalements de maltraitance avec sérieux, discrétion et dans le respect des procédures internes.

B. COMME RESPONSABLE DE SECTEUR

NOUS NOUS ENGAGEONS À :

En tant que responsable de secteur, je suis le lien direct entre la direction, les équipes de terrain, les personnes accompagnées et les intervenants à domicile. J'incarne les valeurs de la charte par mon leadership bienveillant, ma réactivité et ma disponibilité. Je m'engage à construire la confiance par la proximité, l'écoute et des actions concrètes au quotidien. Je veille à identifier l'ensemble des acteurs de mon territoire relevant de notre champ de compétence et à contribuer à la bonne coordination des parcours grâce à une communication de qualité. Je remonte à ma direction toute situation susceptible de nuire à l'image ou à la qualité du service rendu, ainsi que tout événement marquant. Je m'engage à respecter les huit engagements de la charte afin de garantir un accompagnement respectueux et bienveillant pour chaque personne accompagnée, dans le respect du travail des professionnels.

1. NOUS NOUS RESPECTONS MUTUELLEMENT

Vis-à-vis de l'intervenant à domicile

- Je respecte les intervenants de terrain.
- Je respecte son expertise.
- Je respecte son temps de travail et ses cadres d'intervention.
- Je respecte ses horaires de travail, ses congés et ses limites professionnelles.
- Je respecte sa dignité et je ne tolère aucune forme de discrimination ou de jugement basé sur le profil, l'origine ou la situation personnelle.

Vis-à-vis des personnes accompagnées et des proches aidants

- Les personnes accompagnées et leurs proches aidants sont traités avec dignité et respect lors des visites à domicile et lors des différents échanges.
- Je respecte les habitudes de vie, les choix, les envies, l'intimité pour définir un accompagnement singulier et élaborer le projet personnalisé.
- Je respecte les croyances, la citoyenneté et la dignité.
- Je veille à ce que l'intervenant à domicile assigné soit respectueux des horaires et des prestations attendues.
- Je respecte l'environnement familial et social et considère le domicile comme un espace privé.

2. NOUS NOUS ÉCOUTONS

Vis-à-vis de l'intervenant à domicile

- Je prends le temps d'écouter les besoins de l'intervenant et ses suggestions. Je prends en compte sa parole.
- Je prends en compte tous les signalements remontés du terrain.
- Je prends le temps d'écouter les besoins de l'intervenant et ses propositions pour faciliter son intervention ou améliorer la qualité de vie et d'accompagnement de la personne accompagnée et/ou de son proche aidant.

Vis-à-vis des personnes accompagnées et des proches aidants

- Je suis à l'écoute des besoins et des attentes de la personne accompagnée et/ou de son proche aidant.
- Je suis disponible pour répondre à leurs questions, préoccupations et réclamations.
- Je traite les réclamations selon les procédures définies et informe l'auteur des suites données.

3. NOUS NOUS SENTONS EN SECURITE

Vis-à-vis de l'intervenant à domicile

- Je veille à la sécurité de l'intervenant à domicile en
 - le protégeant des animaux domestiques, de la fumée, du tabac, etc.
 - le protégeant de l'accès aux produits dangereux, aux objets tranchants ou à des substances illicites, le temps de l'intervention.
 - m'assurant que le matériel nécessaire soit mis à disposition et en bon état pour la réalisation de la prestation (équipements de protection individuelle, matériel médical sur prescription, etc.)
- Je signale toutes paroles maltraitantes, tous signes et actes de maltraitance à son encontre.
- J'organise régulièrement des réunions d'équipe (en visioconférence ou en présentielles) notamment pour limiter l'isolement professionnel.
- Je veille au respect du secret professionnel et de la discrétion professionnelle, en expliquant les protocoles établis pour garantir la confidentialité des informations confiées, sauf obligation légale ou situation de danger pour la personne ou pour autrui.
- Je participe et, le cas échéant, j'anime des ateliers/café éthiques et je convie les équipes.

Vis-à-vis des personnes accompagnées et des proches aidants

- Je veille au respect du secret professionnel et de la discrétion professionnelle, en appliquant les protocoles établis pour garantir la confidentialité des informations confiées, sauf obligation légale ou situation de danger pour la personne ou pour autrui.
- Je m'assure de la bonne entente entre la personne accompagnée et l'intervenant à domicile.
- Je convie les personnes accompagnées et leurs proches aidants à des ateliers/café éthiques.
- Je respecte les choix de la personne, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de sa sécurité³, et j'agis, si nécessaire, pour prévenir toute situation de danger grave ou immédiat.

³ Cela renvoie à :

- l'article 16 du Code civil, qui consacre le respect de la dignité de la personne humaine ;
- l'article L. 1111-4 du Code de la santé publique, sur le consentement et le respect de la volonté de la personne ;

4. NOUS COMMUNIQUONS

Vis-à-vis de l'intervenant à domicile

- Je l'informe des changements programmés (vacances, changements d'horaires).
- Je maintiens des échanges réguliers avec les équipes.
- Je l'informe de l'évolution de la santé de la personne accompagnée chez qui il intervient, susceptible d'avoir un impact sur l'accompagnement mis en place.
- Je l'informe de tout changement (mise à jour, réévaluation, etc.) qui impacte l'organisation de l'accompagnement.
- Je l'informe régulièrement de toutes les nouveautés (Fiches pratiques, Recommandations de bonnes pratiques professionnelles, protocoles ...)

Vis-à-vis des personnes accompagnées et des proches aidants

- J'établis une communication claire lors de la première visite : présentation de l'intervenant à domicile, explication détaillée du plan d'aide et du projet personnalisé.
 - Je communique de manière claire, simple, respectueuse et adaptée à ses capacités (auditives, cognitives, émotionnelles).
 - Je la préviens en cas d'empêchement, de retard ou de changement dans mes visites, selon les modalités prévues avec elle et éventuellement avec son proche aidant.
- Je m'assure du consentement de la personne accompagnée et/ou proche aidant quant à la définition et co-construction du projet personnalisé.
- Je diffuse une information claire quant aux prestations, tarifs, modalités d'intervention et droits des personnes accompagnées.
- Je diffuse une information claire quant aux cadres d'interventions des intervenants de terrain.
- J'informe des changements programmés (vacances, hospitalisation programmée et autres...).
- Je l'informe de ses droits et je favorise l'exercice de ses droits fondamentaux.
- J'informe des nouveautés juridiques, pratiques, ainsi que des actualités concernant le service, etc.

5. NOUS VEILLONS AU BIEN-ÊTRE

Vis-à-vis de l'intervenant à domicile

- Je veille à l'accueillir dans un environnement professionnel bienveillant.
- Je prends le temps de lui donner toutes les informations nécessaires dès la première intervention et tout au long du parcours d'accompagnement à domicile.
- Je m'assure que chaque intervenant à domicile dispose des outils, équipements, matériels professionnels et formations nécessaires pour intervenir en toute sécurité pour lui comme pour la personne accompagnée.
- Je veille aux bonnes conditions de travail.
- J'anticipe au maximum les remplacements et à transmettre les informations nécessaires en amont pour garantir sa sécurité et la qualité de son intervention.

-
- et, selon les situations, à la non-assistance à personne en danger prévue par l'article 223-6 du Code pénal.

- Je prends contact avec les professionnels de santé, dans le cadre d'une personne isolée notamment, si cela s'avère nécessaire pour le bon déroulement de l'accompagnement.
- Je soutiens particulièrement les intervenants lorsqu'une personne qu'ils accompagnaient décède.

Vis-à-vis des personnes accompagnées et des proches aidants

- Je propose un intervenant le plus en adéquation possible avec les besoins et les attentes de la personne accompagnée et de ses proches aidants.
- Je m'assure que la personne accompagnée ou les proches aidants mettent à disposition tout le matériel nécessaire à la réalisation de l'intervention pour garantir la sécurité de la personne accompagnée et celle de l'intervenant.
- Je m'assure de la satisfaction du service, je suis disponible pour répondre à tous les questionnements.
- Je m'assure que la personne accompagnée ainsi que son proche aidant comprennent les missions et les limites de l'intervenant et de l'intervention à domicile.
- Je veille à informer au maximum et dès que possible les remplacements, retards et absences.
- Je diffuse régulièrement une enquête de satisfaction et remonte les axes d'amélioration à la direction.

6. NOUS NOUS SOUTENONS

Vis-à-vis de l'intervenant à domicile

- Je soutiens l'intervenant pour améliorer son confort de travail.
- Je mets tout en œuvre pour organiser un tutorat lors de l'arrivée d'un nouveau professionnel.
- J'explique toutes les procédures et protocoles de la structure et notamment les procédures en cas de suspicions de maltraitance sur les personnes accompagnées.
- Je veille à proposer régulièrement, au moins tous les 2 ans, des formations professionnelles continues en lien avec les besoins sur le terrain hors formations obligatoires.
- J'offre des espaces de débriefing réguliers (réunions d'équipe, entretiens individuels) pour traiter les situations émotionnellement chargées et je favorise les échanges de bonnes pratiques.
- Je remplace les intervenants en difficulté (absentéisme répété, conflits) et propose des solutions.

Vis-à-vis des personnes accompagnées et des proches aidants

- J'accompagne la personne et son proche aidant dès lors qu'il y a une évolution de la situation et, par exemple, la nécessité de mettre en place un accompagnement complémentaire (accueil de jour, répit, etc.).
- Je recherche les solutions les mieux adaptées.
- Je fais le lien avec des bénévoles, ou d'autres structures associatives ou médico-sociales.

7. NOUS NOUS RECONNAISSONS

Vis-à-vis de l'intervenant à domicile

- Je reconnais, au quotidien, les compétences de chaque intervenant.
- Je reconnais son savoir-faire et son savoir-être.
- Je reconnais ses propositions pour les améliorations potentielles des organisations de services.

Vis-à-vis des personnes accompagnées et des proches aidants

- Je reconnais les pistes améliorations potentielles des organisations de services.

8. NOUS NOUS FAISONS CONFIANCE

Vis-à-vis de l'intervenant à domicile

- Je tais les informations qu'il souhaite garder confidentielles.
- Je protège les « lanceurs d'alerte » : tout intervenant à domicile qui signale une suspicion de maltraitance, une situation à risque ou un problème éthique est protégé et soutenu.
- Je traite les signalements selon le protocole interne défini et j'informe l'intervenant à domicile de ce qui a été réalisé.

Vis-à-vis des personnes accompagnées et des proches aidants

- Grâce à l'écoute, au respect, j'établis progressivement une relation de confiance avec les intervenants, comme avec les personnes accompagnées.
- Je veille au respect de la liberté d'aller et venir.

C. COMME INTERVENANT A DOMICILE

NOUS NOUS ENGAGEONS À :

En tant qu'intervenant à domicile, j'interviens dans l'intimité de personnes vulnérables. Ces interventions s'accompagnent d'une responsabilité majeure : respecter leur identité, leur dignité, leur intégrité physique, maintenir leur autonomie et les liens sociaux, et, contribuer à leur bien-être. Je ne suis pas juste un exécutant de tâches — je suis un professionnel de l'humain. Chaque geste, chaque parole, chaque présence compte. Je m'engage à respecter les recommandations de bonnes pratiques et à adapter ma posture professionnelle à chaque situation. Je m'engage à signaler ce qui ne va pas pour protéger ceux que j'accompagne et, quand ils sont présents, le ou les proches aidants. Je veille à me protéger aussi et Je tiens compte de mes limites. Je m'engage à respecter les huit engagements de la charte pour apporter du réconfort à chaque personne que j'accompagne. Je respecte le travail des autres professionnels avec lesquels je travaille.

1. NOUS NOUS RESPECTONS MUTUELLEMENT

Vis-à-vis des personnes accompagnées et des proches aidants

- Je respecte la personne chez qui j'interviens, je respecte son intégrité et sa singularité.
- Je respecte ses croyances, sa citoyenneté et sa dignité.
- Je respecte ses habitudes de vie, ses choix, ses envies, son intimité, sa vie privée.
- Je respecte son rythme.
- Je respecte ses goûts (alimentaires, vestimentaires, ...)
- Je demande son consentement avant chaque geste ou chaque action.
- J'applique des formules de politesse, je fais preuve de courtoisie.
- Je respecte son environnement familial et social.
- Je respecte les horaires d'intervention, je préviens de tout retard.
- Je respecte et contribue à la co-construction du projet personnalisé.

Vis-à-vis des collègues et/ou de la structure

- Je respecte les consignes données par le responsable de secteur et/ou la direction.
- Je respecte les autres intervenants de terrain qui interviennent au sein du même domicile.

2. NOUS NOUS ÉCOUTONS

Vis-à-vis des personnes accompagnées et des proches aidants

- Je prends le temps d'écouter ses besoins, ses attentes et ses suggestions.
- Je prends en compte sa parole.
- Je sollicite sa parole.
- Je tiens compte de l'expression non verbale.
- Je suis à l'écoute des besoins et des attentes des proches aidants
- J'informe et/ou j'oriente la personne vers le responsable en cas de réclamation ou préoccupation.

Vis-à-vis des collègues et/ou de la structure

- Je prends en compte les consignes transmises au sein du cahier de liaisons (papier ou numérique).
- Je signale toute demande de la part des personnes accompagnées et/ou du proche aidant à ma direction ou à mes collègues selon le type de demande.

3. NOUS NOUS SENTONS EN SECURITE

Vis-à-vis des personnes accompagnées et des proches aidants

- Je veille à la sécurité physique de la personne dans son environnement : prévention des chutes, des risques électriques, des intoxications, des brûlures, etc.
- Je contribue à limiter les risques liés à la solitude et l'isolement. Je reconnais les signes de dépression.
- Je reconnais les signes de négligence, de maltraitance ou d'abus (physique, psychologique, financier) et je les signale immédiatement.
- Je l'informe de ses droits, je mets à disposition les numéros d'urgence selon les procédures définies au sein de ma structure.
- Je veille aux signes d'épuisement du ou des proches aidants.
- Je prends en compte les situations à risque, je reconnais mes limites et je veille à ma sécurité.
- Je veille au respect du secret professionnel et de la discrétion professionnelle, en appliquant les protocoles établis pour garantir la confidentialité des informations confiées, sauf obligation légale ou situation de danger pour la personne ou pour autrui.
- Je respecte les choix de la personne, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de sa sécurité, et j'agis, si nécessaire, pour prévenir toute situation de danger grave ou immédiat.

Vis-à-vis des collègues et/ou de la structure

- Je signale rapidement tout acte, parole ou comportement maltraitant à l'encontre de la personne accompagnée.
- Je signale tout changement dans l'environnement de la personne accompagnée (hospitalisation du proche aidant, etc.)
- Je connais la/les procédures à suivre en cas de suspicion de maltraitance ou de maltraitance avérée
- Je participe aux réunions d'équipe organisées par ma direction.

4. NOUS COMMUNIQUONS

Vis-à-vis des personnes accompagnées et des proches aidants

- Je communique de manière claire, simple, respectueuse et adaptée à ses capacités (auditives, cognitives, émotionnelles).
- Je lui explique qui je suis, ce que je viens faire dès que cela est nécessaire. Selon les besoins et le degré de compréhension, je reformule avec des mots simples.
- Je la préviens en cas d'empêchement, de retard ou de changement dans mes visites, selon les modalités prévues avec elle et éventuellement avec la structure.
- Je m'assure du consentement de la personne accompagnée avant chaque acte.
- Je l'informe de ses droits et favorise leur exercice.
- Je réponds aux questionnements quand j'ai la réponse ou je recherche la réponse (s'ils ne sont pas intrusifs ou déplacés).
- J'informe des changements programmés (vacances, changements d'horaires) susceptible d'avoir un impact sur l'accompagnement.
- Je tiens compte des remarques.
- J'informe des nouveautés de ma structure (nouvelles prestations, nouveaux partenariats, etc.)

Vis-à-vis des collègues et/ou de la structure

- Je partage les informations nécessaires dans le cahier de liaison (papier ou numérique) pour assurer la continuité du soin et de l'accompagnement.
- J'informe de l'évolution de la santé de la personne accompagnée chez qui j'interviens, qui aurait un impact sur l'accompagnement mis en place.
- Je signale si je perçois une évolution dans l'attitude (fatigue, irritabilité etc.) ou l'état de santé de l'aidant.

5. NOUS VEILLONS AU BIEN-ÊTRE

Vis-à-vis des personnes accompagnées et des proches aidants

- J'arrive avec le sourire et une posture professionnelle.
- Je veille à la sécurité physique, psychique et sociale, au confort et bien-être de chacun.
- Je fais mes gestes avec douceur.
- Je privilégie le faire-faire, le faire-avec, dans la mesure de ses capacités plutôt que le faire à la place de.
- Je prends soin de la personne et de son environnement.
- Je suis attentif à son confort : posture, fatigue, douleur, besoin de pause ou de silence.
- Je m'intéresse à son histoire, ses centres d'intérêt, ses souvenirs, ses envies du moment sans être intrusif.
- J'adapte ma présence à son état du jour (plus discret, plus actif, plus à l'écoute...).
- Je m'adapte à l'humeur et l'état de santé physique et morale du moment sur mon temps d'intervention.
- Je signale tout changement brutal ou qui s'inscrit dans la durée.
- Je reconnais mes limites professionnelles, d'accompagnement, physiques, morales et psychiques.
- Je m'assure de disposer de tout le matériel nécessaire et j'informe la personne et/ou son proche aidant s'il y a des manques qui ne permettraient pas de réaliser mon travail dans les meilleures conditions.
- Je rappelle si besoin le champ et les limites de mon intervention.
- J'accueille le proche aidant avec courtoisie, compréhension et respect de sa charge émotionnelle.
- Je reconnais que sa situation peut être lourde et je garde une posture d'écoute et de soutien, sans jugement.
- Je veille à ne pas ajouter de pression ou de culpabilité à ce qu'il vit déjà.

Vis-à-vis des collègues et/ou de la structure

- Je transmets tous les changements perçus ou observés, les évolutions à mes collègues ou au niveau de la structure qui peuvent impacter la qualité de vie et /ou le bien-être de la personne accompagnée et/ou du proche aidants.
- Je signale tout matériel défaillant nécessaire à mon intervention ou celle de mes collègues.

6. NOUS NOUS SOUTENONS

Vis-à-vis des personnes accompagnées et des proches aidants

- Je soutiens son intégrité physique, autonomie, psychique, sociale et son pouvoir décisionnel.
- Je la soutiens moralement.
- Je soutiens le maintien de ses centres d'intérêt et connexions sociales.
- Je la soutiens dans son environnement et dans sa vie quotidienne lors de mes interventions.
- J'encourage le maintien ou le développement de ses relations sociales.
- Je soutiens, dans la limite de mon champ d'intervention, le ou les proches aidants

Vis-à-vis des collègues et/ou de la structure

- J'assure le tutorat d'un nouvel intervenant, surtout s'il est programmé auprès de personnes que j'accompagne
- Je transmets toutes les informations nécessaires aux collègues qui assurent mon remplacement lors des périodes de congés ou de maladie.
- Je signale les incompatibilités ou mésententes avec des personnes accompagnées et/ou les proches aidants
- Je participe aux formations et sensibilisations à la bientraitance organisées par la structure.

7. NOUS NOUS RECONNAISSONS

Vis-à-vis des personnes accompagnées et des proches aidants

- Je reconnais la singularité de chaque personne et celle de son entourage : son histoire, ses valeurs, ses difficultés, etc.
- Je reconnais ses savoir-faire et j'accepte d'être guidé dans mes pratiques.
- Je valorise les capacités de chaque personne et je les encourage.
- Je valorise ses petits et grands savoirs : comment elle prépare son café, comment elle aime son environnement, ce qui la rend heureuse, etc.

Vis-à-vis des collègues et/ou de la structure

- Je reconnais les compétences de chaque intervenant.
- Je reconnais le savoir-faire et le savoir-être de mes collègues.
- Je formule des propositions d'amélioration des interventions à domicile.

8. NOUS NOUS FAISONS CONFIANCE

Vis-à-vis des personnes accompagnées et des proches aidants

- Grâce à l'écoute, au respect, j'établis progressivement une relation de confiance avec la personne que j'accompagne comme avec son/ses proche(s) aidant(s).
- Je garde les informations confidentielles qu'elles soient d'ordre médical, personnel ou même financier.
- Je respecte la vie privée et la vie intime de la personne accompagnée et de son/ses proche(s) aidant(s).
- Je ne diffuse rien sur les réseaux sociaux et/ou ne partage rien avec le voisinage, ni avec d'autres personnes accompagnées.

Vis-à-vis des collègues et/ou de la structure

- Je partage les informations nécessaires dans le cahier de liaison (papier ou numérique),
- Je tais les informations que la personne accompagnée souhaite garder confidentielles.
- Je respecte le secret professionnel.

D. COMME PERSONNE ACCOMPAGNEE

NOUS NOUS ENGAGEONS À :

En tant que personne accompagnée par un service à domicile, je reconnais que j'ai besoin d'aide et de soutien. Je suis l'expert de ma vie, de mon histoire et de mes besoins. L'intervenant est un professionnel de l'accompagnement. Ensemble, nous bâtissons une relation respectueuse, honnête et mutuellement bienveillante. Je m'engage à traiter l'intervenant qui m'aide avec la même dignité que je voudrais recevoir. Je reconnais que ma vulnérabilité ne dispense pas du respect dû à l'intervenant. Ma collaboration active est essentielle à la qualité de mon accompagnement.

J'ai conscience des contraintes organisationnelles du service à domicile. Je m'engage à respecter les huit engagements de la charte. Je respecte le travail de tous les professionnels intervenant dans mon parcours d'accompagnement.

1. RESPECTER

- Je respecte la personne qui intervient chez moi en tant que professionnel et en tant qu'être humain, dans son intégrité.
- Je n'ai pas d'attitude déplacée ou de comportement irrespectueux.
- Je n'ai pas de paroles blessantes.
- J'applique des formules de politesse, je fais preuve de courtoisie.
- Je respecte son temps et son cadre d'intervention.

2. ÉCOUTER

- J'échange régulièrement avec la personne qui intervient à mon domicile.
- Je réponds à ses questionnements dans la mesure où cela concerne mon accompagnement.
- Je prends le temps d'écouter ses besoins de pour faciliter son intervention.
- Je prends part aux enquêtes de satisfaction initiées par la structure.

3. PROTÉGER

- Je m'assure de la sécurité de la personne qui intervient chez moi.
- Je veille à la sécurité physique : je mets à disposition un environnement sécurisé, limitant les risques de chutes, les produits dangereux, les objets tranchants.
- Je sécurise la venue de l'intervenant face à mes animaux domestiques : je les maîtrise, les confine si nécessaire, j'avertis l'intervenant de leur présence et de leur comportement.
- Je ne porte pas atteinte à sa santé : pas de fumée de tabac ou autres drogues dans son espace de travail, pas d'exposition à des produits toxiques ou allergènes.
- Je ne l'expose pas à des substances illicites, des armes, ou des produits illégaux, même par inadvertance.
- Je mets à disposition tout le matériel nécessaire en bon état pour qu'il puisse réaliser sa prestation correctement et en sécurité (équipements adaptés, produits de nettoyage, etc.)
- Je ne lui confie aucun objet de valeur, je ne lui prête pas d'argent.

4. COMMUNIQUER

- Je prends le temps d'exprimer mes attentes et mes besoins : ce qui me stresse, ce qui m'apaise, comment j'aime que les choses se fassent.
- Je prends le temps d'exprimer mes craintes (peurs, maltraitance, isolement, solitude, etc.)
- Je prends le temps d'expliquer mes priorités, ce qui est urgent, ce qui peut attendre, ce qui m'importe vraiment.
- J'informe l'intervenant et/ou la structure des changements prévus (vacances, hospitalisation programmée, rendez-vous médical...).
- J'informe l'intervenant et/ou la structure de l'arrivée et de la présence de proches aidants qui séjournent à mon domicile.
- J'informe l'intervenant et/ou la structure si ma situation connaît des changements (code d'accès, etc.), des évolutions (nouvelle douleur, fatigue, mobilité réduite, décès d'un proche, sentiment d'isolement et de solitude, etc.), déménagement, etc.
- Je donne ou retire librement mon consentement.

5. ÊTRE BIENVEILLANT ET ATTENTIONNÉ

- J'accueille l'intervenant avec courtoisie et bienveillance.
- J'applique les formules de politesse lorsque je m'adresse à lui.
- Je veille aux bonnes conditions de travail : environnement confortable, température adaptée, de l'eau ou une boisson, espace pour poser ses affaires, un accès aux toilettes, etc.
- Je maintiens un environnement accessible pour lui permettre son intervention.

6. SOUTENIR

- Je soutiens l'intervenant pour améliorer son confort de travail.
- Je reconnais qu'il fait un métier difficile : physiquement (charge, gestes répétés) et émotionnellement (confrontation à la vulnérabilité, à la souffrance, à la mort).
- Je reconnais que sa présence régulière et nos échanges contribuent à mon soutien et à mon bien-être.

7. RECONNAITRE

- Je reconnais les compétences techniques de chaque intervenant
- Je reconnais son savoir-être : sa patience, sa bienveillance, sa créativité pour adapter les tâches à ma situation.
- Je reconnais sa présence comme un soutien pour maintenir mon autonomie à domicile.
- Je reconnais ses savoir-faire et j'accepte d'être guidé dans le respect de mes capacités et de mes choix.

8. FAIRE CONFIANCE

- Grâce à l'écoute et au respect, j'établis progressivement une relation de confiance avec chaque intervenant.
- Je garde les informations confidentielles que l'intervenant me confie lors de nos échanges.
- Je sais à qui m'adresser en fonction de mes besoins.
- Je sais signaler les réclamations et les perceptions de maltraitance au responsable de secteur.
- Je respecte les limites professionnelles et le champ d'intervention.
- Je ne lui impose pas de missions qui sont hors de son travail ou de ses compétences.
- Je ne le sollicite pas en dehors de ses heures d'intervention.

E. COMME PROCHE AIDANT

NOUS NOUS ENGAGEONS À :

En tant que proche aidant, j'occupe une position unique et complexe : je dois à la fois protéger mon proche, respecter son autonomie, soutenir l'intervenant, et prendre soin de moi-même. Je ne suis pas un professionnel de santé, ni un travailleur social, ni un thérapeute — je suis un proche aidant. Je reconnais que je ne peux pas tout faire, et que chercher de l'aide n'est pas un échec — c'est une force. Je m'engage à communiquer ouvertement, et à contribuer à une relation de confiance basée sur le bien-être de tous. Je m'engage à respecter les huit engagements de la charte pour apporter du réconfort à mon proche. Je respecte le travail de tous les professionnels intervenant dans le parcours d'accompagnement.

1. NOUS NOUS RESPECTONS MUTUELLEMENT

Vis-à-vis de mon proche

- Je favorise la sécurité physique, psychique et sociale de mon proche et encourage son autonomie décisionnelle.
- Je respecte mon proche même lorsqu'il a besoin d'aide.
- Je respecte ses habitudes de vie, ses choix, ses envies, son intimité.
- Je respecte son rythme.
- Je respecte ses goûts (alimentaires, vestimentaires, ...)
- Je respecte ses croyances, sa citoyenneté et sa dignité.

Vis-à-vis de l'intervenant/structure

- Je respecte l'intervenant dans son intégrité et comme professionnel.
- Je n'ai pas d'attitude déplacée ou de comportements irrespectueux.
- Je n'ai pas de paroles blessantes.
- J'applique des formules de politesse, je fais preuve de courtoisie.
- Je respecte son temps et son cadre d'intervention : je ne lui demande pas des tâches hors de ses missions et de ses compétences.
- Je respecte la relation qui a été créée entre la personne accompagnée et l'intervenant.

2. NOUS NOUS ÉCOUTONS

Vis-à-vis de mon proche

- Je prends le temps d'écouter ses besoins et ses attentes.
- Je prends en compte sa parole.
- Je sollicite sa parole.

Vis-à-vis de l'intervenant/structure

- Je prends le temps d'exprimer mes attentes et mes besoins.
- J'exprime mes craintes (peurs, maltraitance, isolement, solitude.) vis-à-vis de mon proche ou de moi-même.
- J'explique mes priorités en lien avec les besoins de mon proche.
- Je prends le temps d'écouter les besoins de l'intervenant pour faciliter son intervention.
- Je réponds aux enquêtes de satisfaction.

3. NOUS NOUS PROTÉGEONS

Vis-à-vis de mon proche

- Je veille à la sécurité de mon proche dans son environnement.
- Je limite les risques liés à la solitude et l'isolement.
- Je respecte les choix de mon proche, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de sa sécurité, et j'agis, si nécessaire, pour prévenir toute situation de danger grave ou immédiat.
- Je reconnais mes propres limites en tant qu'aidant.
- Je m'informe des solutions de répit.

Vis-à-vis de l'intervenant/structure

- Je veille à la sécurité de la personne qui intervient chez moi ou au domicile de mon proche.
- Je favorise la sécurité physique : je mets à disposition un environnement sécurisé, limitant les risques de chutes, les produits dangereux, les objets tranchants, etc.
- Je protège l'intervenant des animaux domestiques : je les maîtrise, les confine si nécessaire, j'avertis l'intervenant de leur présence et de leur comportement.
- Je préserve sa santé : pas de fumée de tabac ou autres drogues dans son espace de travail, pas d'exposition à des produits toxiques ou allergènes.
- Je ne l'expose pas à des substances illicites, des armes, ou des produits illégaux, même par inadvertance.
- Je mets à disposition tout le matériel nécessaire en bon état pour que l'intervenant puisse réaliser sa prestation correctement et en sécurité (équipements adaptés, produits de nettoyage, etc.)
- Je signale les suspicions de maltraitance.

4. NOUS COMMUNIQUONS

Vis-à-vis de mon proche

- Je l'informe des changements programmés (vacances, hospitalisation programmée, rdv médicaux, etc.)
- Je maintiens des échanges réguliers sans pour autant être trop intrusif.
- Je ne prends pas les décisions à sa place.
- Je recherche toujours son consentement avant d'intervenir ou de communiquer sur une situation qui lui est propre.

Vis-à-vis de l'intervenant/ structure

- J'échange régulièrement avec l'intervenant et/ou le responsable de secteur sous réserve de l'accord de mon proche.
- Je l'informe des changements prévus (vacances, hospitalisation programmée, rendez-vous médicaux, etc.).
- Je l'informe de mes besoins, de mes attentes tout en respectant les besoins et les attentes de mon proche.

5. NOUS VEILLONS AU BIEN-ÊTRE

Vis-à-vis de mon proche

- Je veille au confort de mon proche.
- Je suis attentif à sa souffrance, quand il est triste ou isolé.
- Je remarque ses changements d'attitude.
- Je privilégie le faire-faire, le faire-avec, dans la mesure de ses capacités plutôt que le faire à sa place.

Vis-à-vis de l'intervenant / structure

- J'accueille l'intervenant avec courtoisie et bienveillance.
- Je veille aux bonnes conditions de travail.
- Je maintiens un environnement propre et accessible.

6. NOUS NOUS SOUTENONS

Vis-à-vis de mon proche

- Je soutiens son autonomie physique et son autonomie décisionnelle.
- Je le soutiens moralement.
- Je reconnais que mon soutien a des limites et que je dois aussi prendre soin de moi pour pouvoir continuer à aider.

Vis-à-vis de l'intervenant/ structure

- Je soutiens l'intervenant pour améliorer son confort de travail.
- Je reconnais que je peux moi aussi bénéficier de soutien.
- Je me sens en mesure de demander pour moi-même du soutien quand j'ai atteint mes limites physiques et psychiques.

7. NOUS NOUS RECONNAISSONS

Vis-à-vis de mon proche

- Je reconnais les compétences et capacités restantes de mon proche.
- Je valorise ce qu'il peut encore faire plutôt que de me focaliser sur la perte d'autonomie.
- Je le reconnais comme une personne à part entière, pas juste comme une personne dépendante.

Vis-à-vis de l'intervenant/ structure

- Je reconnais les compétences de chaque intervenant.
- Je reconnais les savoir-faire de l'intervenant.
- Je reconnais son soutien.
- L'intervenant à domicile a des limites et ne peut pas tout résoudre

8. NOUS NOUS FAISONS CONFIANCE

Vis-à-vis de mon proche

- Je tais les informations qu'il souhaite garder confidentielles.
- Je ne discute pas de sa situation avec d'autres sans son consentement.
- Je respecte les choix de la personne, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de sa sécurité, et j'agis, si nécessaire, pour prévenir toute situation de danger grave ou immédiat.

Vis-à-vis de l'intervenant/ structure

- Grâce à l'écoute et au respect, j'établis progressivement une relation de confiance avec l'intervenant ou les intervenant réguliers.
- Je garde les informations confidentielles, sauf dans les cas prévus par la loi.
- Je sais à qui m'adresser en fonction de mes besoins ou de ceux de mon proche.

F. COMME BENEVOLE

NOUS NOUS ENGAGEONS À :

En tant que bénévole auprès d'une personne âgée ou en situation de vulnérabilité, j'offre du temps, de l'écoute et de la présence humaine. Je ne suis pas un professionnel de santé ni un aidant rémunéré — je suis un soutien social bénévole, librement choisi pour ma disponibilité et ma bienveillance. Ma mission est simple mais essentielle : respecter la dignité de la personne et de son proche aidant, créer des moments d'échange, créer du lien social, et signaler avec humilité ce qui dépasse mes compétences "Je m'engage à respecter les huit engagements de la charte afin de contribuer à un accompagnement respectueux, bienveillant et bientraitant et je respecte le travail des professionnels.

1. NOUS NOUS RESPECTONS MUTUELLEMENT

Vis-à-vis de la personne accompagnée :

- J'obtiens son accord préalable avant mes premières interventions.
- Je respecte la personne que je rencontre, en la considérant comme une personne à part entière.
- Je respecte son intégrité, ses droits et libertés, ses valeurs.
- Je favorise la sécurité physique, psychique et sociale de la personne et encourage son autonomie décisionnelle.
- Je respecte ses habitudes de vie, ses choix, ses envies, son intimité.
- Je respecte son rythme (fatigue, temps de parole, silence, horaires).
- Je respecte ses goûts (alimentaires, vestimentaires, etc.).
- Je respecte ses croyances, ses valeurs, sa vie privée, sa citoyenneté et sa dignité, même si je ne les partage pas.

Vis-à-vis du proche aidant :

- Je respecte la place et le rôle du proche aidant, sans le juger ni le critiquer.
- Je respecte ses limites, sa fatigue, ses disponibilités et ses choix d'organisation.
- Je respecte son intimité et ses informations personnelles.
- Je ne prends pas sa place dans les décisions qui concernent la personne que j'accompagne.

2. NOUS NOUS ÉCOUTONS

Vis-à-vis de la personne accompagnée :

- Je prends le temps d'écouter ce qu'elle souhaite partager : ses besoins, ses envies, ses inquiétudes, ses souffrances, ses joies.
- Je prends en compte sa parole, même lorsqu'elle est confuse, répétitive ou difficile à entendre.
- Je sollicite sa parole par des questions simples, sans la forcer à parler si elle préfère le silence.

Vis-à-vis du proche aidant :

- Je prends le temps d'écouter ses besoins, ses inquiétudes, ses fatigues, ses peurs (isolement, maltraitance, épuisement...).
- Je lui laisse un espace pour exprimer sa parole librement.
- J'écoute ses priorités concernant l'accompagnement de la personne, dans le respect des souhaits de cette dernière.

3. NOUS NOUS PROTEGEONS

Vis-à-vis de la personne accompagnée :

- Je veille à ne pas la mettre en danger par mes paroles, mes attitudes ou mes initiatives.
- Si je repère des signes de mal-être, d'isolement, de maltraitance ou de danger, je n'ignore pas ces signaux et j'en parle à la personne ou aux référents associatifs compétents, selon les procédures.
- Je garantis la confidentialité des informations confiées, sauf obligation légale ou situation de danger pour la personne ou pour autrui.
- Je transmets mes observations aux interlocuteurs compétents.

Vis-à-vis du proche aidant :

- Je veille à ne pas le mettre en difficulté (par exemple, en promettant des choses que je ne peux pas tenir, ou en alimentant des conflits).
- Je suis attentif à son état d'épuisement ou de détresse et, si besoin, je l'oriente vers les ressources de soutien existantes (coordination de l'association, professionnels, groupes d'aidants...).
- Je garantis la confidentialité des informations confiées, sauf obligation légale ou situation de danger pour la personne ou pour autrui.

4. NOUS COMMUNIQUONS

Vis-à-vis de la personne accompagnée :

- Je communique de manière claire, simple, respectueuse et adaptée à ses capacités (auditives, cognitives, émotionnelles).
- Je lui explique qui je suis et je précise que je ne suis pas un professionnel de santé ni un professionnel de l'accompagnement.
- Je la préviens en cas d'empêchement, de retard ou de changement dans mes visites, selon les modalités prévues avec elle et éventuellement avec la structure.

Vis-à-vis du proche aidant :

- Je l'informe, avec l'accord de la personne, des éléments utiles concernant le déroulement de mes visites dans le respect de la confidentialité.
- Je lui dis clairement ce que je peux faire et ce que je ne peux pas faire en tant que bénévole.
- Je communique avec tact mes observations (par exemple : fatigue accrue, isolement, tristesse), sans dramatiser ni minimiser.

5. NOUS VEILLONS AU BIEN-ÊTRE

Vis-à-vis de la personne accompagnée :

- J'accueille chaque rencontre avec bienveillance, sans jugement et avec une attitude chaleureuse.
- Je suis attentif à son confort : posture, fatigue, douleur, besoin de pause ou de silence.
- Je m'intéresse à son histoire, ses centres d'intérêt, ses souvenirs, ses envies du moment sans être intrusif.
- Je privilégie le faire-faire, le faire-avec, dans la mesure de ses capacités plutôt que le faire à sa place.
- Je veille à adapter ma présence à son état du jour (plus discret, plus actif, plus à l'écoute...).

Vis-à-vis du proche aidant :

- J'accueille le proche aidant avec courtoisie, compréhension et respect de sa charge émotionnelle.
- Je reconnais que sa situation peut être lourde et je garde une posture d'écoute et de soutien, sans jugement.
- Je n'ajoute pas de pression ou de culpabilité à ce qu'il vit déjà.

6. NOUS NOUS SOUTENONS

Vis-à-vis de la personne accompagnée :

- Je soutiens son autonomie en l'encourageant à faire ce qu'elle peut par elle-même, plutôt que de faire à sa place dès que possible.
- Je la soutiens moralement, par une présence stable, fiable, qui ne la juge pas.
- Je valorise ses compétences, ses forces, ses expériences de vie.
- Je participe à des formations ou initiations à la bientraitance, à l'éthique, etc.

Vis-à-vis du proche aidant :

- Je reconnais qu'il porte beaucoup : je lui témoigne soutien, considération et non-culpabilisation.
- Je contribue, par ma présence régulière, à lui offrir un soutien moral.
- Je le soutiens dans son rôle sans chercher à le remplacer ni à le diriger.

7. NOUS NOUS RECONNAISSONS

Vis-à-vis de la personne accompagnée :

- Je reconnais sa singularité, son histoire, ses valeurs, son identité propre.
- Je reconnais ses capacités, même fragilisées.

Vis-à-vis du proche aidant :

- Je reconnais son engagement, ses efforts, parfois sa souffrance et sa fatigue.
- Je le considère comme un partenaire dans sa singularité, pas comme quelqu'un à juger ou à instruire.

8. NOUS NOUS FAISONS CONFIANCE

Vis-à-vis de la personne accompagnée et du proche-aidant :

- Grâce à l'écoute, au respect et à la régularité de ma présence, j'instaure progressivement une relation de confiance.
- Je garde confidentielles les informations personnelles qu'elle partage avec moi, selon le cadre fixé par l'association et les règles de confidentialité applicables.
- Je suis fiable : je respecte mes engagements, mes horaires, et je prévois en cas d'imprévu.

ANNEXES

ANNEXE 1 : Lettres d'engagement mutuel

La présente charte est un cadre d'engagement mutuel. Elle est signée par la direction au titre de la structure, remise et expliquée aux intervenants professionnels lors de leur intégration, puis présentée aux personnes accompagnées et à leurs proches aidants et, le cas échéant, aux bénévoles, dès le début de l'accompagnement.

Proposition de modèle d'adhésion

- Direction
- Professionnel ou intervenant de terrain
- Personne accompagnée
- Proche aidant
- Bénévole

2. Prise de connaissance et adhésion du professionnel/intervenant de terrain

Je soussigné(e), agissant en qualité de au sein de, reconnais avoir reçu, pris connaissance et compris la présente charte éthique et bientraitance.

J'adhère aux principes qu'elle énonce et m'engage à les respecter dans l'exercice de mes missions, dans le souci constant du respect des personnes accompagnées, de leurs proches aidants, de mes collègues et de la structure.

Fait à, le/...../.....

Signature

:

.....

3. Prise de connaissance et adhésion de la personne accompagnée

Je soussigné(e), personne accompagnée, reconnais avoir reçu, pris connaissance et compris la présente charte éthique et bientraitance. J'adhère aux principes qu'elle énonce et m'engage à respecter ce cadre commun, fondé sur le respect, la bienveillance, la sécurité et la confiance.

Fait à, le/...../.....

Signature :
.....

4. Prise de connaissance et adhésion du proche aidant

Je soussigné(e), proche aidant de
....., reconnais avoir reçu et pris
connaissance de la présente charte éthique et bientraitance.

Cette charte m'a été présentée et expliquée. J'en comprends les principes et les engagements partagés.
J'adhère à ce cadre commun qui vise à garantir une relation respectueuse, bienveillante, sécurisée et
fondée sur la confiance entre la personne accompagnée, les professionnels, les proches aidants et la
structure.

Fait à, le/...../.....

Signature :
.....

5. Prise de connaissance et adhésion du bénévole

Je soussigné(e), bénévole auprès
de la personne accompagnée
....., reconnais avoir reçu et pris
connaissance de la présente charte éthique et bientraitance.

Cette charte m'a été présentée et expliquée. J'en comprends les principes et les engagements partagés.
J'adhère à ce cadre commun qui vise à garantir une relation respectueuse, bienveillante, sécurisée et
fondée sur la confiance entre la personne accompagnée, les professionnels, les proches aidants et la
structure.

Fait à, le/...../.....

Signature

.....